

	UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN
Tanggal	23 FEB 2007
Inventarisasi	3115/EM/Hd.2/2007
No. Revisi	Rf 658.8342 Dod 05
Catatan	

	UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN
--	--

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN HANDPHONE SONY ERICSSON
DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun oleh :

**LUKAS DODY SETIAWAN
NPM: 97 03 09875**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
SEPTEMBER, 2005**



SKRIPSI

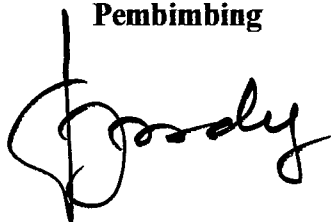
**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN HANDPHONE SONY ERICSSON
DI YOGYAKARTA**

Disusun oleh :

**Lukas Dody Setiawan
NPM : 97 03 09875**

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dedy', with a large, stylized initial 'D'.

(Drs. A. Dedy Handrimurtjahjo, MBM)

Tanggal 12 Agustus 2005

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN HANDPHONE SONY ERICSSON DI YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**Lukas Dody Setiawan
NPM : 97 03 09875**

**Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 9 September 2005
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (SI) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Budi Suprpto, Ph.D

Anggota Panitia Penguji


Drs. A. Dedy Handrimurtjahjo, MBM


Drs. P. Didit Krisnadewara, MM

Yogyakarta, 9 September 2005

**Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**


Dr. X. Suwanto, MS
FAKULTAS
EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN HANDPHONE SONY ERICSSON DI YOGYAKARTA

benar-benar hasil karya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan, baik langsung maupun tidak langsung, yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini, dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila di kemudian hari, terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah saya peroleh dinyatakan batal, dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 13 Agustus 2005

Yang menyatakan,



Lukas Dody Setiawan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini meskipun masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna.

Skripsi ini diberi judul “ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN HANDPHONE SONY ERICSSON DI YOGYAKARTA” . Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk menyelesaikan tugas dan persyaratan program studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya jurusan Manajemen jenjang Strata 1.

Dengan tidak mengurangi rasa hormat, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak, atas bantuan, saran, petunjuk, dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis baik secara moril dan materiil, antara lain:

1. Bapak Drs. A. Dedy Handrimurtjahjo, MBM., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak pengarahan sehingga selesainya skripsi ini.
2. Bapak Rektor, Bapak Dekan, dan semua dosen serta seluruh staf administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak dan Ibuku tercinta, yang telah memberikan kasih sayang, bantuan dan dukungan, baik moril maupun materiil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kakak-kakakku terkasih, yang senantiasa memberikan dorongan moril kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Avie, yang telah memberikan banyak perhatian dan dorongan dalam penulisan skripsi ini.
6. Sobat-sobatku Ega dan Bibin, Rini dan Ian, Rika dan Sesar, Fika dan Haryo, Reni dan Sony, Adhiet.
7. Teman-teman angkatan 97 Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
8. Teman-temanku Ragil, Iyok, Nanda, Nyamin, Andian, Palpin, Pedro, Deni, Bimbim, Singgih, Gamma, Ucox, Yanti, Noel, Dwi, Benkbenk, Iwan, Rudi, Domas, Olive, xMartinx, Kris, Monox, Beni, Hermono, Kocol, Koplax, xEndix, xAjix, dan lain-lainnya.
9. Temen-temenku dari komunitas YKHC: Strength To Strength, Stronghold, Noise For Violence, Reflexidiri, Nothing, Kasta, Stronger Than Before, dan lainnya.

Semoga atas bantuan yang telah diberikan, mendapatkan pahala dari Tuhan Ynag Maha Esa. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 13 Agustus 2005

Penulis

LUKAS DODY SETIAWAN

MOTTO

APA YANG ORANG LAIN TIDAK INGIN LAKUKAN TERHADAP MU
JANGANLAH KAU LAKUKAN KEPADA ORANG LAIN
(CONFICIUS)

banyak hal yang bisa kita remehkan
tapi jangan diri kita sendiri
(vauvenargues)

SATU...DUA KALI MELANGKAH SALAH MERUPAKAN HAL YANG WAJAR
KARENA TANPA ADA KESALAHAN SEGALA SESUATUNYA TIDAK AKAN
SEMPURNA

PERSEMBAHAN



Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

- *Bapak dan Ibu terkasih*
- *Kakak-kakakku tercinta*
- *Avie tersayang*
- *Sahabat dan teman-temanku*

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Halaman Motto.....	vii
Halaman Persembahan.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Intisari.....	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang.....	1
1. 2 Rumusan Masalah.....	4
1. 3 Tujuan Penelitian.....	4
1. 4 Manfaat Penelitian.....	5
1. 5 Hipotesis Penelitian.....	5
1. 6 Batasan Penelitian.....	6
1. 7 Definisi Operasional.....	7
1. 8 Metode Penelitian.....	8
1. 9 Sistematika Penulisan.....	18

BAB II. LANDASAN TEORI

2. 1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	19
2. 2 Konsep Pemasaran.....	20
2. 3 Kepuasan Pelanggan.....	22
2. 4 Pengukuran Kepuasan.....	24
2. 5 Loyalitas Konsumen.....	28

2. 6 Tahap-tahap Loyalitas.....	32
2. 7 Metodologi Penelitian.....	35
BAB III. ANALISIS DATA	
3. 1 Analisis Persentase.....	38
3. 2 Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	43
3. 3 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	46
3. 4 Analisis Statistik.....	47
3. 5 Analisis Chi-Square.....	50
BAB IV. KESIMPULAN	
4. 1 Kesimpulan.....	55
4. 2 Saran.....	57
4. 3 Keterbatasan Penelitian.....	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 3. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	41
Tabel 3. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	42
Tabel 3. 5 Hasil Analisa Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	44
Tabel 3. 6 Hasil Analisa Validitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	44
Tabel 3. 7 Hasil Analisa Reliabilitas Instrumen.....	46
Tabel 3. 8 Hasil Analisa Regresi linier sederhana.....	47
Tabel 3. 9 Hasil Analisa Chi-Square Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 3. 10 Hasil Analisa Chi-Square Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 3. 11 Hasil Analisa Chi-Square Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	52
Tabel 3. 12 Hasil Analisa Chi-Square Berdasarkan Penghasilan.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	24
Gambar 2.2.	Piramida Loyalitas.....	30
Gambar 2.3.	Empat Tahap Loyalitas.....	35

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN HANDPHONE SONY ERICSSON DI YOGYAKARTA

**Disusun oleh :
Lukas Dody Setiawan
NPM: 97 03 09875**

Pembimbing :

Drs. A. Dedy Handrimurtjahjo, MBM

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen handphone Sony Ericsson di Yogyakarta, dan perbedaan pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen ditinjau berdasarkan karakteristik konsumen.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *convience sample*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 147 orang responden yang merupakan konsumen pengguna handphone Sony Ericsson. Analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana, yang diikuti dengan uji t dan uji R^2 , serta analisis Chi-square (χ^2).

Ada dua temuan utama yang didapat dari penelitian ini. Pertama, terdapatnya pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen handphone Sony Ericsson di Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya nilai hitung dari variabel kepuasan konsumen dibanding dengan nilai tabel yang ada. Kedua, terdapatnya perbedaan pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen handphone Sony Ericsson di Yogyakarta ditinjau berdasarkan karakteristik konsumen.

Dari hasil uji R^2 , diketahui bahwa 54,9% loyalitas konsumen handphoe Sony Ericsson di Yogyakarta dipengaruhi oleh kepuasan konsumen, sedangkan sisanya sebesar 45,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Oleh karena itu, perusahaan Sony Ericsson harus meningkatkan kepuasan konsumen, bila perusahaan ingin meningkatkan loyalitas pelanggannya.

Kata kunci : *kepuasan konsumen, loyalitas konsumen*